



TSJ
2023-1773

Resenärers syn på järnvägsmarknaden 2023

© Transportstyrelsen

Väg och järnväg
Trafikant

Rapporten finns tillgänglig på Transportstyrelsens webbplats www.transportstyrelsen.se

Dnr/Beteckning TSJ 2023-1773
Författare Hallenberg Josefin, Sundin Jonathan, Stridsberg Michael
Månad År December 2023

Eftertryck tillåts med angivande av källa.

Förord

Enligt järnvägsmarknadsförordningen (2022:416) ska Transportstyrelsen regelbundet rådföra företrädare för användare av järnvägstjänster för persontransporter om hur de ser på järnvägsmarknaden. Av den anledningen gav Transportstyrelsen under våren 2023 Institutet för kvalitetsindikatorer (Indikator) i uppdrag att genomföra en kvantitativ marknadsundersökning för att ta reda på hur svenska folkets ser på järnvägsresor. Denna rapport baseras på resultaten från den undersökningen. Det här är fjärde gången Transportstyrelsen genomför denna typ av undersökning.

Borlänge, december 2023

Lena Vidin
Sektionschef, Strategisk analys

Sammanfattning

Transportstyrelsen har genomfört en marknadsundersökning bland resenärer och icke-resenärer för att få en bild av deras syn på hur järnvägsmarknaden fungerar. Undersökningen genomfördes våren 2023.

Utifrån undersökningens resultat råder det inte några tvivel om att många av dem som avstod från att resa under pandemin nu åter har börjat resa med tåg. 2 av 3 respondenter uppgav att de hade rest med tåg under det senaste året, vilket innebär att andelen resenärer är tillbaka på samma nivåer som i 2019 års undersökning. Jämfört med före pandemin tycks däremot resmönstren ha förändrats, främst genom att resenärerna inte reser med tåg lika ofta som de gjorde före pandemin.

Viktigast för resenärerna när de reser med tåg är sådant som kan betraktas som grundläggande, det vill säga aspekter som trafiksäkerhet, att tågen är i tid och trygghet ombord på tåget. Mindre viktigt är sådant som kan betraktas som tilläggs- och bekvämlighetstjänster, nämligen tillgång till servering och att det finns Wi-Fi ombord.

Merparten av resenärerna är nöjda med hur det fungerar att resa med tåg. Mest nöjda är resenärerna med hur aspekterna ombordpersonalens uppträdande, trygghet ombord och trafiksäkerhet fungerar. Totalt sett är drygt 3 av 4 resenärer nöjda med hur det fungerar att resa med tåg i dag. Detta är en nedgång jämfört med 2021 års undersökning och i nivå med 2019 års undersökning.

Punktlighet och biljettpris är två aspekter som påverkar både resenärer och icke-resenärer i hög grad. En stor andel av resenärerna anser att aspekterna är viktiga, men att de samtidigt fungerar dåligt. En stor del av dem som inte reser med tåg uppger att högre punktlighet och lägre biljettpriser skulle få dem att resa med tåg i framtiden. Genom att förbättra dessa aspekter är det således möjligt att både öka nuvarande resenärers nöjdhet och även locka framtida resenärer.

Innehåll

1	BAKGRUND OCH ARBETETS UPPLÄGG	6
1.1	Bakgrund.....	6
1.2	Syfte.....	6
1.3	Metod.....	6
1.4	Potentiella felkällor.....	7
1.5	Information om urvalet.....	8
2	RESENÄRERS NÖJDHET OCH PRIORITERINGAR	11
2.1	Total nöjdhet tillbaka på 2019 års nivåer.....	11
2.2	Trafiksäkerhet och att tåget är i tid är viktigast för resenärerna	12
2.3	Resenärerna är nöjda med mycket	14
2.4	Tåg i tid fortsatt viktigt att prioritera för att öka nöjdheten	16
3	BILJETTER	17
3.1	Mobilappar är fortsatt mest populära inköpskanalen.....	17
3.1.1	SJ är störst både i mobilen och på webben	18
3.1.2	Få fysiska biljettköp	20
3.2	Fortsatt enkelt att köpa biljetter.....	20
3.2.1	Tekniska lösningar kan upplevas komplicerade.....	21
3.3	Färre anser att det är prisvärt att resa med tåg	21
4	PUNKTLIGHET	24
4.1	Upplevelse av tidhållning tillbaka på 2019 års nivåer.....	24
4.2	Acceptabel försening enligt resenärerna	25
5	RESEALTERNATIV	28
5.1	Bilen klättrar som främsta alternativ	28
6	I VÄNTAN PÅ TÅGET	30
6.1	Trygg miljö och väderskydd är viktigast i väntan på tåget.....	30
6.2	Lägre nöjdhet i väntan på tåget	31
7	PERSONER SOM INTE RESER MED TÅG	33
7.1	Icke-resenärer föredrar annat transportsätt.....	33
7.2	Tåg i tid och lägre priser skulle få fler att resa med tåg.....	35
8	SLUTSATSER	37
8.1	Människor väljer återigen tåget men inte lika ofta	37
8.2	Bilden av punktlighet överensstämmer inte med verkligheten	38
8.3	Digitala biljettköp snart enda möjligheten	39
8.4	Priset påverkar både resenärer och icke-resenärer	40

1 Bakgrund och arbetets upplägg

I detta avsnitt beskrivs bakgrunden till uppdraget och arbetets upplägg.

1.1 Bakgrund

Inom EU har det länge funnits en ambition om att harmonisera regelverken på järnvägsområdet. Målsättningen är att skapa en gemensam inre marknad för transporter där järnvägen är en viktig del. En del i den europeiska regleringen på järnvägsområdet är det så kallade SERA-direktivet.¹ För att regelverken ska kunna få den effekt som man eftersträvar är det centralt med kunskap om hur användarna, det vill säga resenärer och godstransportköpare, anser att järnvägen fungerar. I direktivets artikel 56.7 finns en bestämmelse som anger att regleringsorganet, i Sveriges fall Transportstyrelsen, regelbundet ska tillfråga användare av järnvägstjänster för gods- och persontrafik om hur de anser att järnvägsmarknaden fungerar. Denna bestämmelse är sedan 2022 införlivad i svensk lagstiftning 7 kap. 1 § 2 st. järnvägsmarknadsförordningen (2022:416).

1.2 Syfte

Det huvudsakliga syftet med undersökningen är att skapa oss en bild av hur resenärerna anser att järnvägsmarknaden fungerar. Därigenom kan vi få en uppfattning om vilka aspekter som fungerar bra, men även vilka aspekter som fungerar sämre och därför skulle behöva förbättras.

Undersökningen riktar sig även till personer som inte rest med tåg det senaste året. Syftet med detta är att få en bild av vad icke-resenärer anser om järnvägen och vad som skulle kunna få dem att resa med tåg i framtiden.

Olika aktörer, exempelvis Transportstyrelsen, infrastrukturförvaltare, järnvägsföretag och stationsförvaltare, kan vara berörda av de uppgifter som kommer fram på olika sätt. Målet har varit att rapporten ska kunna vara till nytta för samtliga dessa aktörer, samtidigt som den ska vara intressant för resenärerna att ta del av och främja diskussionen om järnvägens framtida utveckling.

1.3 Metod

Konsultföretaget Indikator anlätades för att utföra en kvantitativ marknadsundersökning bland resenärer och icke-resenärer.

Undersökningen gjordes i form av en digital enkätstudie och urvalet bestod av 10 000 slumpmässigt utvalda personer i åldersspannet 18 år och äldre. I början av maj 2023 gick en brevinbjudan ut till urvalet med en länk/QR-kod som gick till en webbenkät. Enkäten bestod av 27 frågor varav av några

¹ Europaparlamentets och Rådets direkt 2012/34/EU om inrättande av ett gemensamt europeiskt järnvägsområde.

endast var riktade till resenärer medan andra frågor endast ställdes till icke-resenärer. Efter cirka en vecka gick en SMS-påminnelse ut till de personer som ännu inte hade svarat på enkäten. Totalt inkom 2 316 svar, vilket ger en svarsfrekvens på 23 procent. Av dessa var 1 595 tågresenärer och 721 icke-resenärer.

Vi har valt att definiera resenärer som personer som är 18 år eller äldre, bosatta i Sverige och som rest med tåg det senaste året. Icke-resenärer har följaktligen definierats som personer som är 18 år eller äldre, bosatta i Sverige och som inte rest med tåg det senaste året.

Resenärerna har fått besvara ett flertal frågor, vilka bland annat syftar till att kunna ge svar på:

- Vad resenärerna överlag anser om att resa med tåg.
- Vad resenärerna anser att är viktigt när de reser med tåg.
- Vad resenärerna anser att fungerar bra respektive dåligt när de reser med tåg.
- Hur resenärerna anser att det fungerar i väntan på tåget.

Icke-resenärerna har fått besvara ett mindre antal frågor vilka syftar till att ge svar på:

- Varför icke-resenärerna inte reser med tåg.
- Vad som krävs för att icke-resenärerna ska börja resa med tåg.

1.4 Potentiella felkällor

Som i alla urvalsundersökningar gör metodval och avgränsningar att olika felkällor kan uppstå. En sådan som finns inom ramen för denna undersökning är avgränsningen av resenärer, som innebär att vi enbart frågat människor som rest med tåg under det senaste året. Det gör att vi inte får med sådana som exempelvis skulle vilja resa med tåg men som av olika anledningar inte kan göra det. Dessa faller istället inom ramen för definitionen av icke-resenärer.

En annan aspekt att beakta är att när resultat bryts ned på olika grupper ingår respondenterna i regel enbart i en grupp (exempelvis ålder). Detta gäller dock inte för typ av tåg eller resfrekvens. En person som rest med pendeltåg kan också ha rest med fjärrtåg och regionaltåg. Därtill kan resenärerna ha rest med de olika tågkategorierna i olika omfattning. Detta gör att det generellt blir svårt att tala om vane- respektive sällanresenärer samt fjärrtågs- respektive pendeltågsresenärer, då en och samma person kan vara både och.

I rapporten görs ett antal jämförelser. Dels mellan olika resenärsgupper, dels mellan årets undersökning och tidigare års undersökningar. Vid urvalsundersökningar finns det alltid en risk att observationerna som görs beror på slumpmässiga variationer i urvalet. I rapporten försöker vi i största möjliga mån att ta hänsyn till detta för att undvika att dra felaktiga slutsatser, bland annat genom att kontrollera för signifikansen i jämförelserna. Med detta sagt är de skillnader som lyfts i rapporten inte nödvändigtvis statistiskt säkerställda.

Årets undersökning har genomförts med annan metod än de tidigare undersökningarna. Istället för telefonintervjuer har den genomförts i form av en digital enkätstudie. Detta är viktigt att beakta då det kan påverka resultatens jämförbarhet.

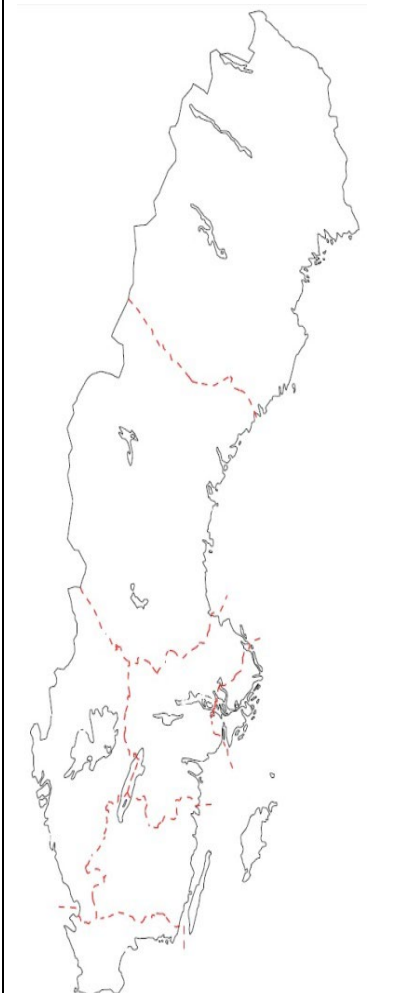
1.5 Information om urvalet

I undersökningen deltog både de som rest med tåg under det senaste året, resenärer, och de som inte gjort det, icke-resenärer. Av de totalt 2 316 svar som inkom var 1 595 från resenärer. Med andra ord har nästan 2 av 3 respondenter rest med tåg det senaste året. Detta kan jämföras med 2021 års undersökning när motsvarande var 1 av 3 respondenter. När 2021 års undersökning gjordes var vi mitt inne i en brinnande pandemi, vilket tydligt påverkade det kollektiva resandet. I 2019 års undersökning var 2 av 3 respondenter resenärer och därmed kan vi konstatera att andelen resenärer nu är tillbaka på ungefär samma nivå som innan pandemin.

Respondenterna är 18 år eller äldre och medianåldern är 55 år. Det går att se vissa skillnader i åldersfördelningen mellan resenärer och icke-resenärer. Resenärerna har en lägre medelålder än icke-resenärerna. Bland resenärer är medianåldern 51 år och bland icke-resenärer 63 år. Hela 38 procent av icke-resenärerna är 70 år eller äldre. Bland resenärerna är åldersspridningen mer jämn med en tonvikt mot de yngre åldrarna.

Respondenterna har också delats upp utifrån ett antal geografiska områden. Indelningen grundar sig i regionindelningen, men i flera fall har ett flertal regioner slagits ihop för att respondenterna ska bli tillräckligt många för att en korrekt analys ska kunna göras.

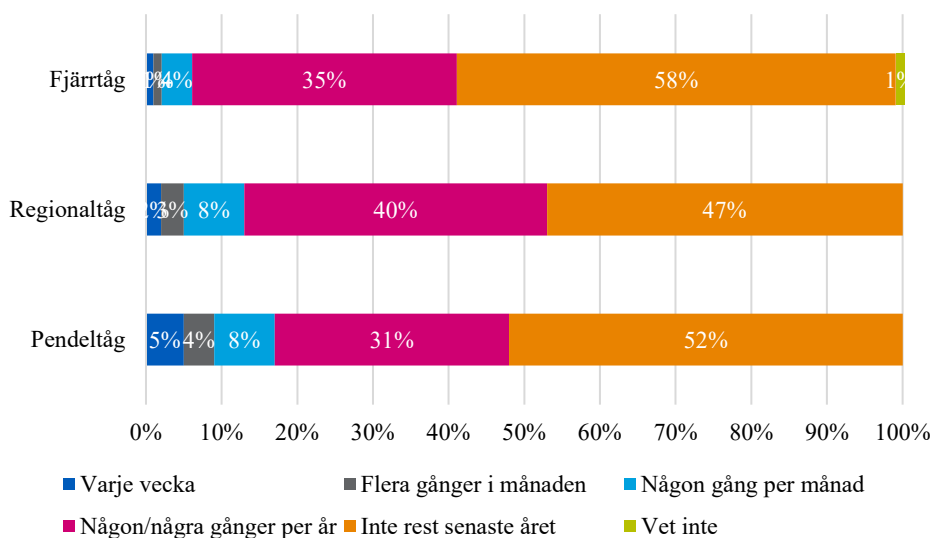
Tabell 1: Gruppering av regioner.

	Regiongrupperingar	Respondenter	Resenärer
	Norr: Norrbotten och Västerbotten	163	74
	Mitt: Dalarna, Gävleborg, Jämtland och Västernorrland	269	162
	Stockholm	462	386
	Öst: Södermanland, Uppsala, Västmanland, Örebro och Östergötland	407	271
	Väst: Halland, Värmland och Västra Götaland	531	354
	Småland: Jönköping, Kalmar och Kronoberg	180	116
	Syd: Blekinge och Skåne	286	226

Kartkälla: Lantmäteriet.

Högst andel resenärer återfinns i Stockholm, där 84 procent av respondenterna rest med tåg det senaste året. Den lägsta andelen resenärer finns i regiongruppering Norr, där motsvarande siffra uppgår till 45 procent. Jämfört med 2021 års undersökning har andelen resenärer ökat i samtliga regiongrupperingar.

Figur 1: Resfrekvens med olika typer av tåg bland respondenter



I 2021 års rapport kunde vi konstatera att covid-19-pandemin hade en stor inverkan på människors resvanor, då merparten av respondenterna inte reste alls med tåg. Därtill kunde vi se att bland de som ändå reste med tåg var det endast en liten andel som gjorde det på regelbunden basis. I årets undersökning tycks resandet med tåg vara tillbaka på samma nivåer som innan pandemin, åtminstone sett till andelen respondenter som rest med tåg under det senaste året.

När 2023 års siffror ställs i relation till 2019 års siffror kan vi däremot konstatera att det finns vissa skillnader i resandet före och efter pandemin. I både 2019 och 2023 års undersökningar angav knappt hälften av respondenterna att de rest med fjärrtåg under det senaste året, men i årets undersökning reste resenärerna med fjärrtåg mer sällan. I 2019 års undersökning var andelen som angav att de rest med fjärrtåg varje vecka eller några gånger i månaden mer än dubbelt så stor som i årets undersökning. Detsamma gäller för resor med regional- och pendeltåg, det vill säga även om andelen resenärer återgått till liknande nivåer som tidigare är resfrekvensen lägre.

2 Resenärers nöjdhet och prioriteringar

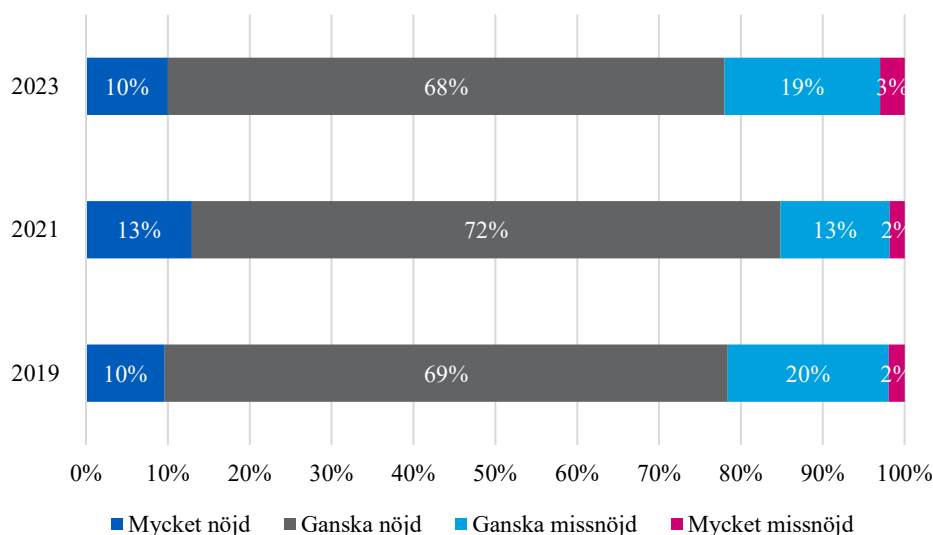
I detta kapitel presenteras resultatet av de frågor som ställts till respondenterna om övergripande nöjdhet, hur viktiga olika aspekter av resandet är och hur väl dessa aspekter fungerar när de reser med tåg idag.

2.1 Total nöjdhet tillbaka på 2019 års nivåer

Merparten av resenärerna är nöjda med hur det fungerar att resa med tåg. 78 procent anger att de är mycket eller ganska nöjda. Detta är ungefär lika hög andel som i 2019 års undersökning men något lägre än motsvarande i 2021 års undersökning.

Samtidigt som många är nöjda visar figur 2 att mer än var femte resenär är missnöjd med hur det fungerar att resa med tåg. Andelen missnöjda resenärer minskade något under pandemin men har nu ökat igen till samma nivåer som före pandemin.

Figur 2: Total nöjdhet bland tågresenärer.



När det gäller nöjdhet finns det vissa skillnader mellan olika kategorier av resenärer:

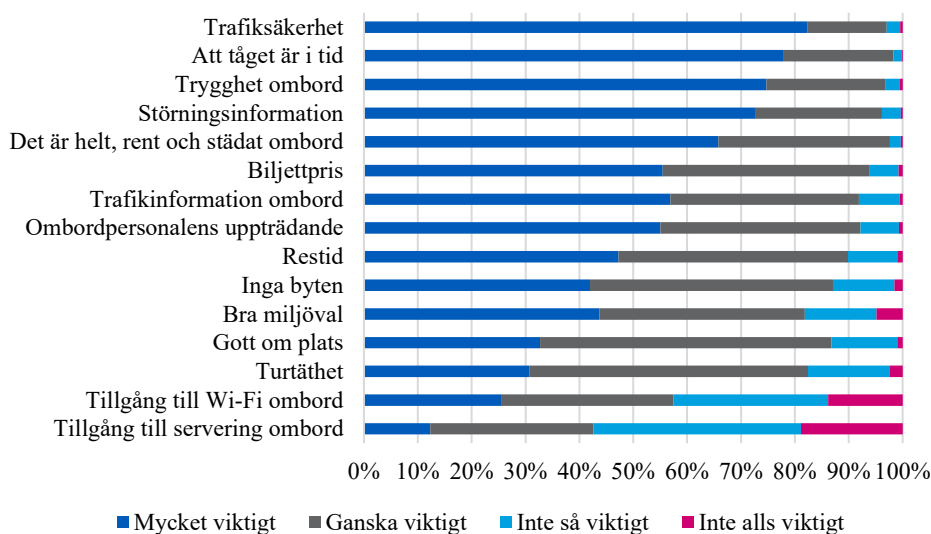
- Äldre resenärer är överlag mer nöjda än yngre resenärer. Allra nöjdast är resenärer över 70 år där omkring 9 av 10 är mycket eller ganska nöjda. Mest missnöjda är resenärer mellan 30 och 39 år, där knappt 7 av 10 är mycket eller ganska nöjda.
- De som reser med regional tåg och fjärrtåg är mer nöjda än de som reser med pendeltåg.
- Resenärer med en varaktig nedsatt förmåga är mindre nöjda än övriga resenärer i urvalet.

- Resenärer i Stockholmsområdet och i regiongruppering Norr är mer missnöjda än genomsnittet medan resenärer i regiongruppering Mitt är mer nöjda än genomsnittet.
- De som reser oftare, några gånger per månad, är ungefär lika nöjda som de som reser mer sällan, några gånger per år.
- Kvinnor är något mer nöjda än män, men skillnaderna är små.

2.2 Trafiksäkerhet och att tåget är i tid är viktigast för resenärerna

Resenärer prioriterar olika aspekter när de reser med tåg. För några är biljettpriset viktigt, för andra är det viktigt att resan går snabbt och för ytterligare några andra är det viktigt att det är helt, rent och städat ombord. Den aspekt som flest resenärer anser vara viktigast är trafiksäkerhet, det framgår i figur 3 där olika aspekters viktighet vid tågresor rangordnas. Rangordningen baseras på en sammanvägning som gjorts med avseende på hur många resenärer som anser att respektive aspekt är mycket viktig, ganska viktig, inte så viktig och inte alls viktig. Blickar vi tillbaka till 2017, 2019 och 2021 års undersökningar framgår att trafiksäkerhet är den aspekt som rangordnats högst under alla år.

Figur 3: Prioritering av olika aspekter vid tågresor.



I figur 3 framgår att det fortsatt är aspekter som är grundläggande för resans genomförande som prioriteras högst av resenärerna och allra viktigast är som sagt trafiksäkerhet. Hela 82 procent anser att det är en mycket viktig aspekt och 15 procent att det är en ganska viktig aspekt. Jämfört med 2021 års undersökning är det ungefär lika många som anser att trafiksäkerhet är en viktig aspekt, dock har andelen som anser att det är mycket viktig ökat från 67 procent till 82 procent. Samtliga resenärsgupper anser att aspekten

är viktig men den värderas något högre av kvinnor, äldre och de som reser mer sällan med tåg. Trafiksäkerheten inom den svenska järnvägen är hög och Transportstyrelsen kunde under hösten rapportera att ingen passagerare omkommit i det svenska järnvägssystemet under 2022, faktum är att ingen passagerare omkommit sedan 2010.²

En annan aspekt som är viktig för resenärerna när de reser med tåg är att tåget är i tid. Även detta är en aspekt som kan anses vara grundläggande för tågresandet, något som påverkar förtroendet för järnvägen och därmed även viljan att resa med tåg. Hela 99 procent av resenärerna anser att denna aspekt är viktig, vilket är fler än som anser att trafiksäkerhet är viktigt. Däremot är det något färre som anser att den är mycket viktig. Jämfört med både 2019 och 2021 års undersökningar är det en betydligt högre andel som anser att den är mycket viktig. Att tåget är i tid är viktigt för alla resenärsgupper men något viktigare för medelålders och de som reser mer sällan med tåg.

Trygghet ombord är det tredje viktigaste aspekten för resenärerna. 75 procent anser att det är mycket viktigt och 22 procent att det är ganska viktigt. Trygghet ombord är en aspekt som ökat i viktighet sedan de två senaste undersökningarna. Jämfört med 2019 har andelen som anser att aspekten är viktig ökat med nästan 10 procentenheter. Trygghet ombord är viktigare för kvinnor och äldre än för andra resenärsgupper.

Överlag är det många aspekter som resenärerna anser är viktiga när de reser med tåg, men det finns några aspekter som prioriteras lägre och då handlar det om sådant som kan betraktas som rena service- och bekvämlighetstjänster, som exempelvis tillgång till servering och Wi-Fi ombord.

Allra lägst prioriterat är tillgång till servering ombord, färre än hälften anser att den aspekten är viktig. 39 procent anser att den inte är så viktig och 19 procent anser att den inte är viktig alls. Här syns ganska stora skillnader mellan olika grupper av resenärer. Det är exempelvis mindre viktigt för yngre resenärer att det finns servering ombord, omkring 70 procent av resenärerna mellan 18 och 29 år anser att det är mindre viktigt eller inte viktigt alls.

När det gäller tillgång till Wi-Fi ombord anser drygt hälften av resenärerna att det är viktigt. Viktigast tycks det vara för personer i arbetsför ålder, och minst viktigt är det för personer över 70 år.

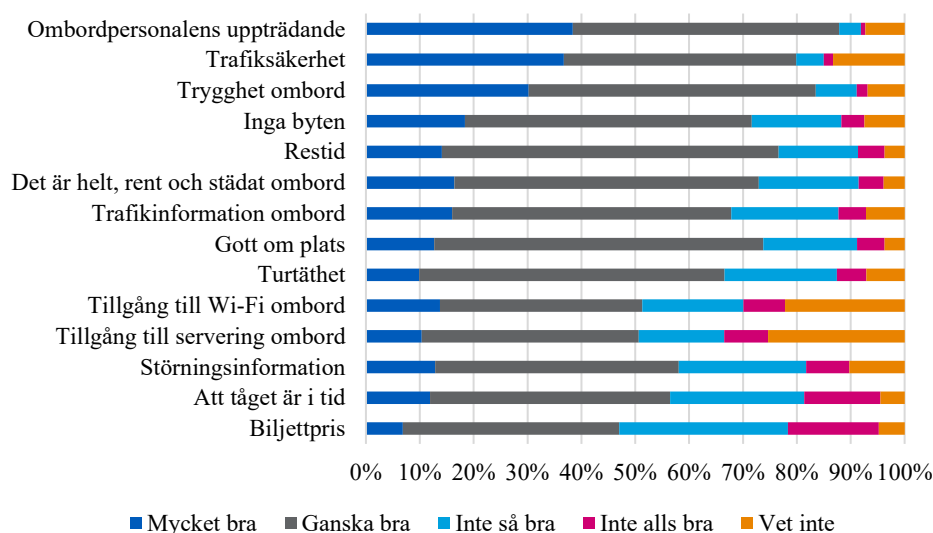
² Transportstyrelsens 2023, Säkerhetsrapport järnväg 2022.

2.3 Resenärerna är nöjda med mycket

De flesta resenärer är nöjda med hur det fungerar att resa med tåg, vilket syns när resenärerna får sätta betyg på hur de anser att olika aspekter av tågresandet fungerar. För alla aspekter utom en anser över hälften av resenärerna att de fungerar ganska eller mycket bra. För hälften av aspekterna gäller att 70 procent eller fler anser att de fungerar ganska eller mycket bra.

Om vi jämför med tidigare år kan vi se att nöjdheten bland resenärerna är något lägre än 2021, och i nivå med 2019. Med det sagt finns det även vissa aspekter av tågresandet där nöjdheten bland resenärerna är den högsta som vi uppmätt, det gäller exempelvis trygghet ombord och ombordpersonalens uppträdande.

Figur 4: Betyg på olika aspekter av tågresor.



Allra nöjdast är resenärerna med aspekten ombordpersonalens uppträdande. 38 procent är mycket nöjda och 49 procent ganska nöjda med hur denna aspekt fungerar. Aspekten är återigen i topp, vilket den varit alla år som denna undersökning gjorts bortsett från 2021. Resenärer i alla kategorier är nöjda med hur ombordpersonalens uppträdande fungerar, det går dock att se vissa skillnader mellan hur olika resenärsgupper upplever aspekten:

- Äldre är mer nöjda än yngre resenärer. Nöjdheten tycks öka succesivt med åldern. Bland 18-29 åringar anser 81 procent att aspekten fungerar ganska eller mycket bra. Bland personer över 70 år är motsvarande siffra nästan 90 procent.
- De som reser mer sällan är överlag mer nöjda än de som reser mer ofta.

- Resenärer i Stockholm är mindre nöjda än resenärer i övriga delar av landet.

Den aspekt som resenärerna upplever fungerar näst bäst är trafiksäkerhet, 37 procent anser att den fungerar mycket bra och 43 procent ganska bra. Denna aspekt värderas högt av alla resenärsgupper. Trafiksäkerheten vid den svenska järnvägen fungerar bra och kanske är det också det som återspeglas i dessa siffror.

Resenärerna är även nöjda med hur aspekten trygghet ombord fungerar. 30 procent anser att den fungerar mycket bra och 53 procent att den fungerar ganska bra. Resenärer i alla åldersgrupper, såväl män och kvinnor som de som reser ofta och mer sällan anser att denna aspekt fungerar bra. Det går att se vissa skillnader mellan resenärer i olika delar av landet. Resenärer i Stockholm och regiongruppering Syd är något mindre nöjda med aspekten trygghet ombord än den genomsnittlige resenären. Mest nöjda med denna aspekt är resenärerna i regiongrupperingarna Öst och Mitt.

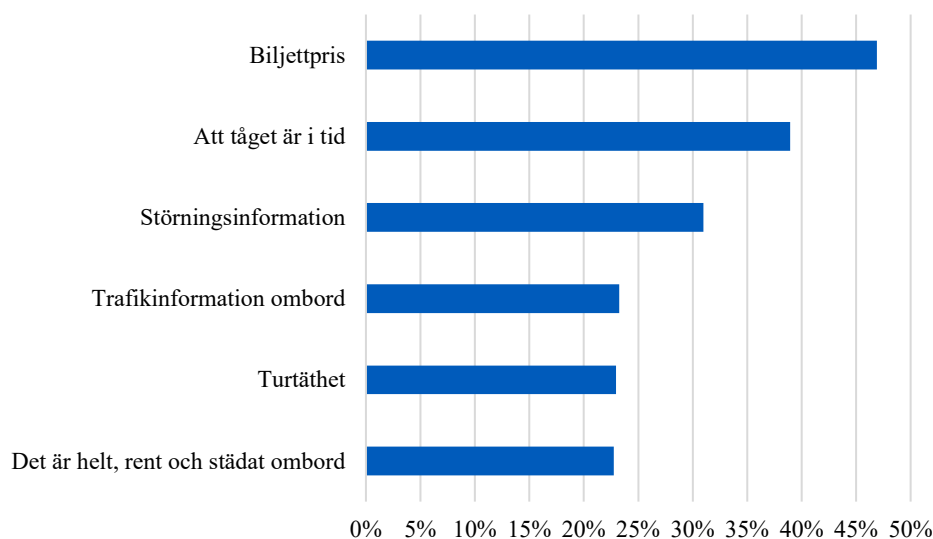
Den aspekt av tågresandet som resenärerna är minst nöjda med är biljettpriset. Totalt är knappt 50 procent nöjda med hur denna aspekt fungerar. Det finns skillnader mellan hur resenärer i olika åldersgrupper anser att biljettpriset fungerar. Bland resenärer över 70 år anser 70 procent att biljettpriset fungerar mycket eller ganska bra medan motsvarande siffra bland personer under 50 år är drygt 40 procent. När det gäller biljettpriset kan vi också konstatera att nöjdheten är klart lägre än i såväl 2019 som 2021 års undersökningar. Priset på att resa med tåg har generellt sett ökat på sistone. Sett över hela 2022 ökade prisindex för järnvägsresor med knappt 19 procent, det är rimligt att tro att detta till viss del speglas i resenärernas svar.

Två andra aspekter som resenärerna är mindre nöjda med är tågens punktlighet och störningsinformation. 57 procent anser att tågens punktlighet fungerar ganska eller mycket bra medan motsvarande för störningsinformation är 58 procent. Under året som föregick undersökningen var det överlag stora problem med såväl försenade som inställda tåg. 2022 uppgick punktligheten, mätt som STM(5), till strax över 87 procent, vilket var den lägsta noteringen på länge. När tågen inte går som planerat är det viktigt att det finns fungerande och användbar störningsinformation att ta del av. Därför är det negativt att en så pass hög andel av resenärerna upplever att denna aspekt inte fungerat på ett tillfredsställande sätt, vilket säkerligen påverkat dessa resenärers generella inställning till att resa med tåg.

2.4 Tåg i tid fortsatt viktigt att prioritera för att öka nöjdheten

Nedan har vi vägt samman frågorna kring hur resenärerna prioriterar olika aspekter och hur resenärerna tycker att olika aspekter fungerar. Detta gör det möjligt att peka ut aspekter som resenärerna anser är viktiga, men som de samtidigt upplever fungerar dåligt. På detta sätt får vi en bild av vilka aspekter som bör prioriteras för att kunna erbjuda resenärerna en tågtrafik som i större utsträckning motsvarar deras behov.

Figur 5: Viktiga åtgärdsområden för att uppnå en högre total nöjdhet bland resenärer.



Av figuren framgår att de aspekter som framförallt behöver prioriteras är biljettpris, att tåget är i tid och störningsinformation. Genom att förbättra just dessa aspekter finns goda möjligheter att påverka den generella inställningen till att resa med tåg. Dessa aspekter har varit återkommande i våra undersökningar vilket ytterligare talar för att detta är något som bör fokuseras på, både för att dagens resenärer ska vara mer nöjd men även för att få fler att resa med tåg.

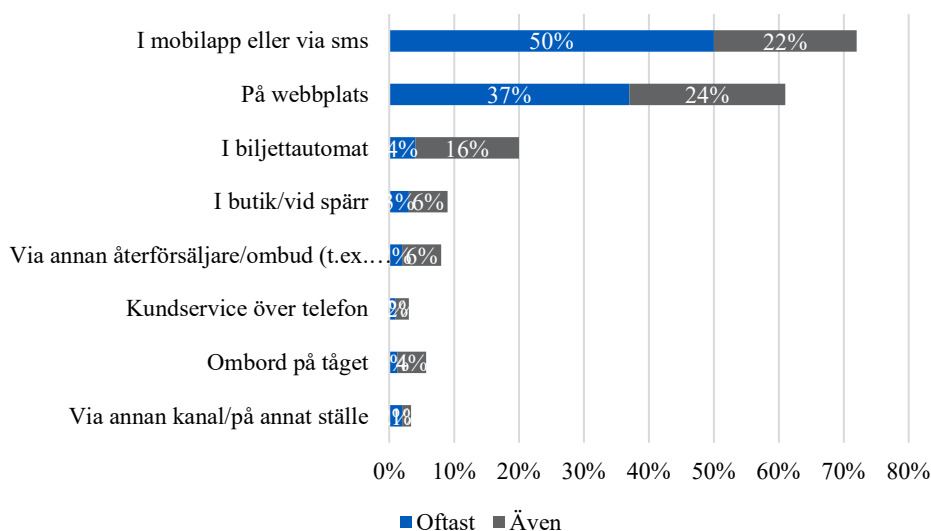
3 Biljetter

I undersökningen fick resenärerna svara på ett antal frågor som på olika sätt relaterade till biljetter: hur de köper sina biljetter, huruvida inköpen är enkla att genomföra och om de anser att resor med tåg är prisvärda. Svaren på dessa frågor redovisas i detta avsnitt.

3.1 Mobilappar är fortsatt mest populära inköpskanalen

För varje resenärsundersökning som genomförts har vi sett att allt fler resenärer gör sina biljettinköp via olika digitala självbetjäningskanaler som exempelvis mobilappar, via sms eller på webbplats. I årets undersökning anger nästan 9 av 10 resenärer att de oftast gör sina inköp via en digital självbetjäningskanal. I särklass mest populärt bland resenärerna är att göra sina inköp via mobilapp eller sms.

Figur 6: Inköpskanal för tågbiljetter.



Allra vanligast är att resenärerna köper sina biljetter via sms eller mobilapp, hälften av resenärerna använder oftast denna kanal och ytterligare 22 procent använder den som ett komplement till en annan kanal. Andelen resenärer som oftast köper sina biljetter via mobilapp eller sms har ökat påtagligt under de år som vi genomfört resenärsundersökningarna. I 2021 års undersökning angav 42 procent att mobilappar eller sms var deras främsta inköpskanal, 2019 var motsvarande siffra 23 procent och 2017 angav endast 12 procent att de oftast köpte sin biljett på detta sätt. Ökningen skedde först bland de yngre målgrupperna men idag kan vi se att denna kanal är populär i nästan alla åldersgrupper.

Köpen i mobilappar och via sms har framförallt ökat på bekostnad av köp på webbplats och i biljettautomat. I 2017 års undersökning angav hälften av resenärerna att de köpte sina biljetter via webbplats, 2023 anger 37 procent att de gör detsamma. Allra tydligast har minskningen varit när det gäller köp i biljettautomat. 2017 köpte 23 procent sin biljett i en biljettautomat, idag är det endast 4 procent som anger att de främst köper sin biljett på detta sätt. Sedan 2017 har också antalet tillgängliga biljettautomater minskat kraftigt. I 2021 års undersökning kunde vi rapportera att SJ under hösten 2021 valt att skrota 140 biljettautomater på grund av att de inte längre var lönsamma. I år meddelade SJ att alla kvarvarande biljettautomater tagits ur drift och sedan september 2023 är det därmed inte längre möjligt att köpa en SJ-tågbiljett i en biljettautomat.³

När det gäller hur resenärerna väljer att köpa sin biljett finns det olikheter mellan resenärer i olika åldersgrupper:

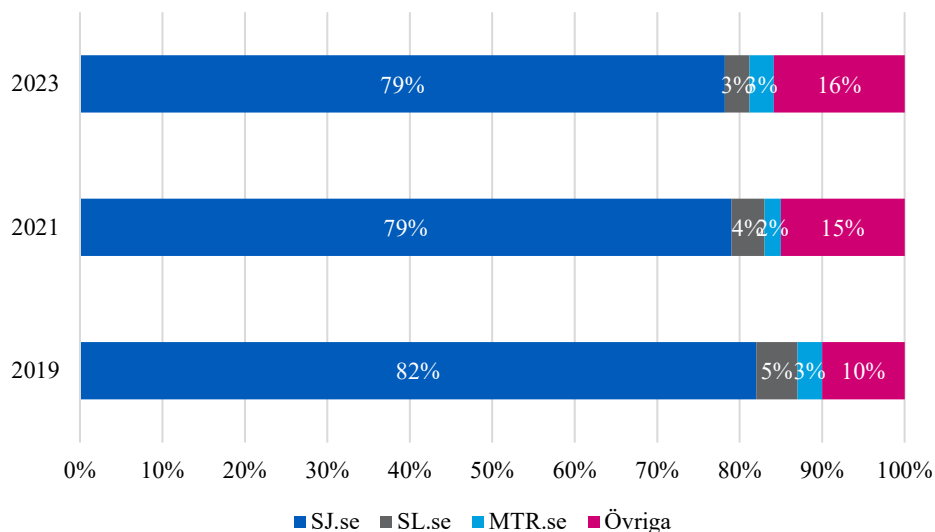
- De yngsta resenärerna, 18-29 år, köper oftare biljetter via mobilappar eller sms. 71 procent av resenärerna i denna grupp väljer dessa inköpskanaler.
- Resenärer som är äldre än 70 år köper mer sällan biljetter via mobilappar och sms. Istället väljer de i större uträkning att köpa sin biljett i butik eller biljettautomat.

3.1.1 SJ är störst både i mobilen och på webben

De flesta resenärer som köper sin biljett via en webbplats gör det via SJ.se. SJ har under alla år som denna undersökning gjorts varit den webbplats som störst andel resenärer använder sig av. Tidigare år har SJ:s andel minskat något, sedan den senaste undersökningen har dock andelen legat stabilt på 79 procent. Även webbplatsen MTR.se ligger relativt stabilt på omkring 3-4 procent. Andelen som köper biljett via webbplatsen SL.se har dock minskat något från år till år, 2023 använder 3 procent främst denna webbplats. I potten övrigt finns olika regionala kollektivtrafikmyndigheters webbplatser.

³ Sveriges Radio 19 juni 2023 Då ryker SJ:s biljettautomater, <https://sverigesradio.se/artikel/da-ryker-sjs-biljettautomater-har-spelat-ut-sin-roll>

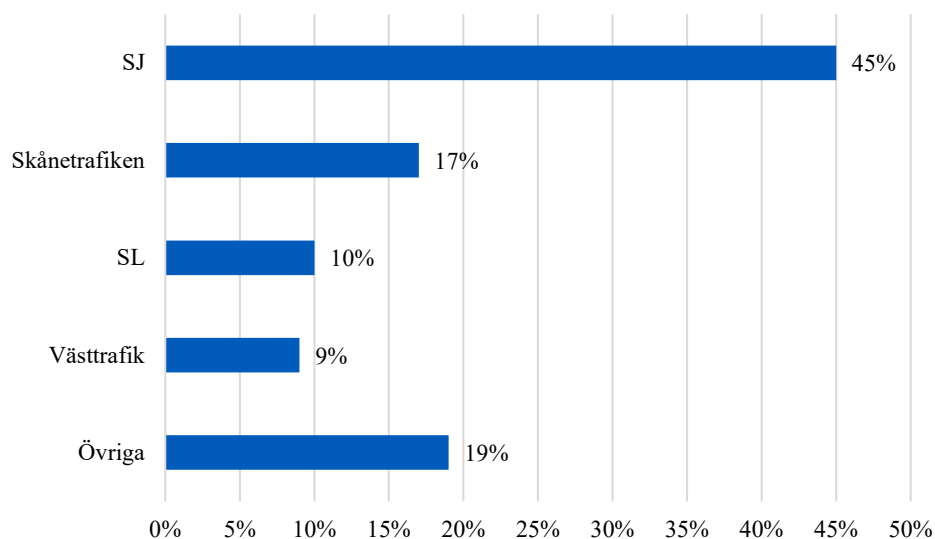
Figur 7: Webbplats vid köp av biljett via webben.



Att SJ.se är den mest använda webbplatsen beror både på att de har en stor andel av trafiken men även att de säljer biljetter åt vissa andra bolag.

Även vid biljettköp via appar på mobilen är SJ störst. Men här är SJ inte alls lika dominerande som när det gäller köp via webbplats. Det finns andra aktörer som också säljer en stor andel av dessa biljetter, inte minst aktörer inom den regionala kollektivtrafiken.

Figur 8: Mest använda mobilappar vid köp av biljett.



Av de resenärer som köper sin biljett via mobilappar väljer 45 procent att göra sitt köp via SJ:s app. Näst populärast är de tre storstadsregionernas

appar för resor inom den regionala kollektivtrafiken där Skånetrafiken står för 17 procent, SL för 10 procent och Västtrafik för 9 procent. Bland dessa tre appar kan vi konstatera att Västtrafik har utökat sin andel jämfört med resenärsundersökningen som gjordes 2021. Blickar vi tillbaka till 2017 kan vi se att framförallt Skånetrafiken har ökat sin andel.

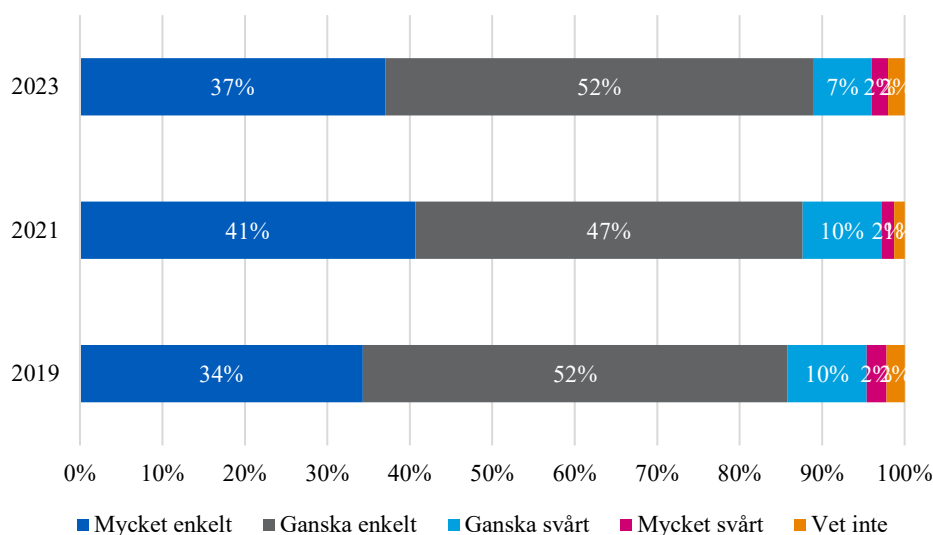
3.1.2 Få fysiska biljettköp

Årets undersökning visar att det fortsatt är få resenärer som gör sina biljettköp via fysiska kanaler. Det är exempelvis endast 3 procent som oftast gör sitt biljettköp i spärren, 2 procent som oftast gör det i butik och 1 procent som gör det ombord. 2021 kunde vi se att dessa inköpskanaler användes i lägre grad än 2019, och i årets undersökning kan vi konstatera att de används i än mindre omfattning. Personer över 70 år är överrepresenterade bland dem som köper sin biljett via en fysisk inköpskanal medan yngre resenärer föredrar digitala inköpskanaler.

3.2 Fortsatt enkelt att köpa biljetter

En majoritet av resenärerna tycker att det är enkelt att köpa biljett. 37 procent anser att det är mycket enkelt att köpa biljett och 52 procent att det är ganska enkelt. Samtidigt anger 7 procent att det är ganska svårt att köpa biljett medan 2 procent att det är mycket svårt.

Figur 9: Inställning till biljettköp vid tågresa.



Jämfört med 2019 och 2021 är det ungefär en lika hög andel som tycker att det enkelt att köpa en biljett. I årets undersökning är det däremot en något lägre andel än 2021 som anser att det är mycket enkelt att köpa en biljett, istället är det en något högre andel som anser att det är ganska enkelt.

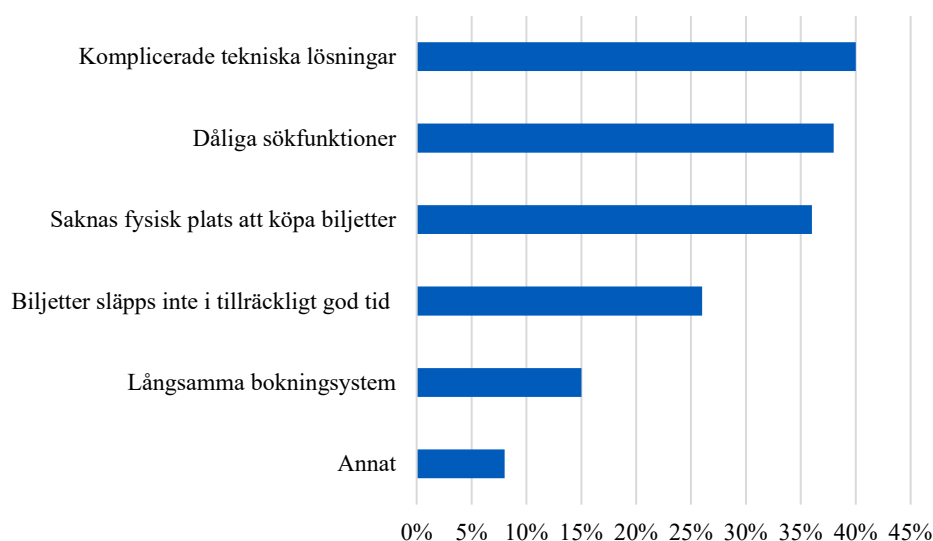
Omkring 1 av 10 resenärer anser att det är ganska eller mycket svårt att köpa en biljett, varav merparten anser att det är ganska svårt.

När det gäller hur svårt det upplevs vara att köpa biljett finns det tydliga skillnader mellan olika åldersgrupper. Medelålders är de som anser att det är enklast att köpa biljett. Äldre tycks däremot uppleva att det är svårare än genomsnittet. Bland resenärer över 70 år anser 2 av 10 att det är ganska eller mycket svårt att köpa biljett, det vill säga en dubbelt så hög andel än genomsnittet. Att det förhåller sig på detta sätt kan bero på att äldre i större utsträckning än yngre föredrar fysiska inköpskanaler, och att dessa under de senaste åren har fasats ut i snabb takt. Det skulle också kunna bero på att äldre i större utsträckning än yngre upplever olika digitala lösningar som mer komplexa.

3.2.1 Tekniska lösningar kan upplevas komplicerade

Som sagt anser omkring 1 av 10 resenärer att det är ganska eller mycket svårt att köpa en tågbiljett. Dessa tillfrågades om vad de anser att är svårt med att köpa tågbiljetter, svaren redovisas i figur 10.

Figur 10: Resenärernas upplevelse av vad som är svårt med biljettköp.



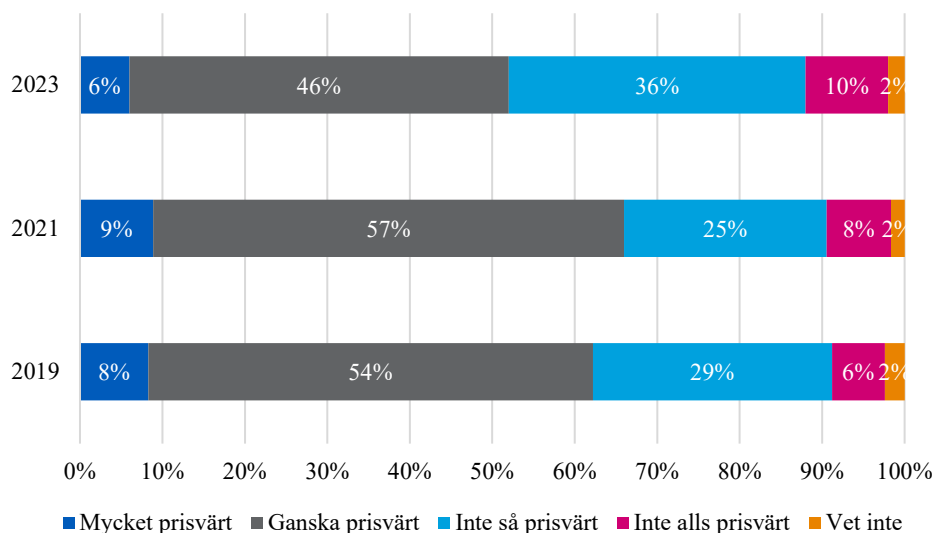
Av de resenärer som svarat att det är ganska eller mycket svårt att köpa biljetter uppger 4 av 10 att det är på grund av komplicerade tekniska lösningarna. Nästan lika många anser att sökfunktionerna är dåliga och att det saknas fysiska platser att köpa biljetter på.

3.3 Färre anser att det är prisvärt att resa med tåg

Drygt hälften av resenärerna anser att resor med tåg är prisvärda. 6 procent anser att det är mycket prisvärt och 46 procent att det är ganska prisvärt.

Samtidigt anser en dryg tredjedel att det inte är så prisvärt och 10 procent att det inte är prisvärt alls.

Figur 11: Inställning till prisvärdhet vid tågresor.



Jämfört med 2019 och 2021 års undersökningar är det en lägre andel i årets undersökning som anser att det är prisvärt att resa med tåg.

Det går att se ganska stora skillnader mellan hur prisvärt resenärer i olika åldersgrupper tycker att det är. Undersökningen visar att äldre resenärer upplever det som klart mer prisvärt att resa med tåg än den genomsnittlige resenären. Bland personer över 70 år anser hela 70 procent att det är ganska eller mycket prisvärt. Att äldre personer upplever det mer prisvärt att resa med tåg kan bero på att det ofta finns olika former av seniorpriser. Både SJ och MTR erbjuder pensionärer 20 procent rabatt på alla resor. Även inom en den regionala kollektivtrafiken finns olika former av seniorrabatter som gör resan klart billigare för äldre resenärer och därmed sannolikt bidrar till att de upplever tågresandet som mer prisvärt.

I den andra änden av skalan befinner sig personer som är mellan 20 och 40 år, i denna åldersgrupp anser färre än 4 av 10 att det är prisvärt att resa med tåg. Man kan tänka sig att det i denna åldersgrupp återfinns personer med familj och barn som behöver köpa många biljetter och som då i jämförelse med att ta bilen får betala mer om de väljer att resa med tåg.

Det går även att se små skillnader i hur resenärerna upplever prisvärdheten om man jämför de olika typerna av tåg. De som reser med fjärr- och regionaltåg upplever det som något mer prisvärt än de som reser med pendeltåg.

Frågan om prisvärdhet är intressant och i allra högsta grad viktig att få mer kunskap om. Hur prisvärd en resa upplevs vara handlar inte bara om själva biljettpriset – det beror på flera olika faktorer. Det handlar om vad resenärer upplever att de får för pengarna. Exempel på sådant som kan påverka och som därmed vägs in i bedömningen är uppfattningen av restid, komfort och punktlighet. Så länge högre biljettpriser kan vägas upp av ett mer kvalitativt utbud behöver prisökningar inte leda till att det anses vara mindre prisvärt.

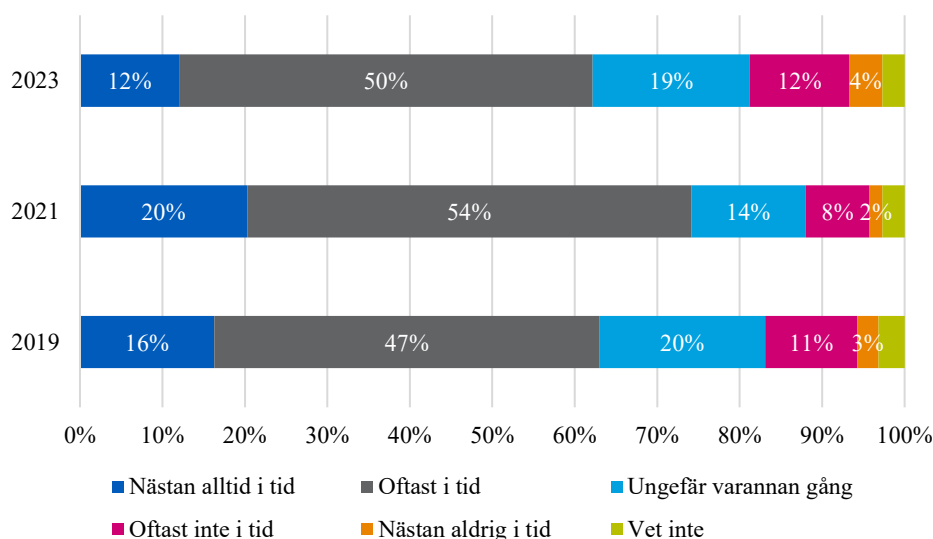
4 Punktlighet

Tågens punktlighet är ett ämne som engagerat både resenärer och icke-resenärer under många år. I samhällsdebatten blir det ofta tydligt att järnvägen inte lyckas leva upp till samhällets förväntningar på tågens tidhållning. Även i denna undersökning blir det tydligt att tågens tidhållning är något som är viktigt för en stor majoritet av resenärerna och samtidigt en aspekt som inte fungerar på ett helt tillfredställande sätt.

4.1 Upplevelse av tidhållning tillbaka på 2019 års nivåer

I figur 12 framgår hur resenärerna upplever tågens tidhållning. 12 procent upplever att tåget nästan alltid är i tid och 50 procent att tåget oftast är i tid. Vidare upplever 19 procent att tåget är i tid ungefär varannan gång, 12 procent upplever att tåget oftast inte är i tid och 4 procent att tåget nästan aldrig är i tid.

Figur 12: Resenärers upplevelse av hur ofta tågen är i tid.



Även om majoriteten upplever att tågen oftast är i tid är det en klart lägre andel som gör det i årets undersökning än i 2021 års undersökning. Snarare är den upplevda tidhållningen tillbaka på liknande nivåer som i 2019 års undersökning. Under pandemin var tågens faktiska punktlighet bättre än på många år, vilket sannolikt återspeglades i hur resenärerna upplevde den. Tågens punktlighet försämrades betänkligt under 2022. Totalt uppgick punktligheten, mätt som STM(5) till 87,2 procent, en försämring med 6,3 procentenheter jämfört med 2020 och den lägsta noteringen på väldigt lång tid.⁴ På samma sätt som en hög punktlighet lär ha påverkat den upplevda

⁴ Trafikanalys 2023, Punktlighet på järnväg 2022.

tidhållningen positivt är det rimligt att anta att 2022 års låga punktlighet påverkat densamma negativt.

Det finns skillnader mellan hur resenärer i olika åldersgrupper upplever att tågens tidhållning fungerar:

- Äldre resenärer upplever att tågen är i tid oftare än vad den genomsnittlige resenären gör. Bland resenärer över 70 år upplever hela 73 procent att tågen nästan alltid eller oftast är i tid.
- Yngre vuxna upplever att tågen är i tid mer sällan än den genomsnittlige resenären. I åldersgruppen 30-39 år upplever enbart drygt hälften av resenärerna att tågen nästan alltid eller oftast är i tid.

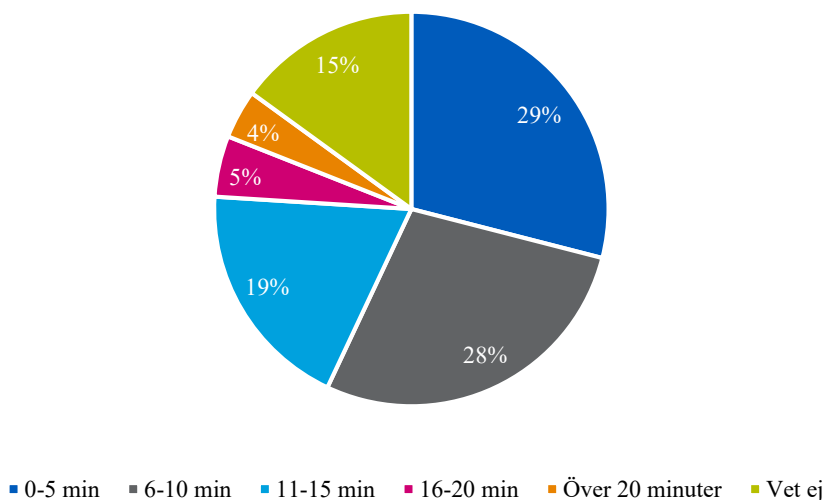
Det finns även vissa skillnader mellan olika grupper av resenärer beroende på var i landet de bor.

- I regiongruppering Norr återfinns den gruppering av resenärer som oftast anser att tåget är i tid, omkring 66 procent upplever att tåget oftast eller nästan alltid är i tid.
- I regiongrupperingarna Mellan och Öst överensstämmer resenärernas upplevelse av tidhållningen med den genomsnittlige resenärens.
- De som upplever att tidhållningen fungerar sämst återfinns i region Stockholm, där 58 procent upplever att tåget oftast eller nästan alltid är i tid och närmare 20 procent att tågen oftast inte eller nästan aldrig är i tid.

4.2 Acceptabel försening enligt resenärerna

Nytt för årets undersökning är att vi frågat resenärerna om hur många minuters försening de anser är acceptabel.

Figur 13: Acceptabel försening enligt resenärerna.



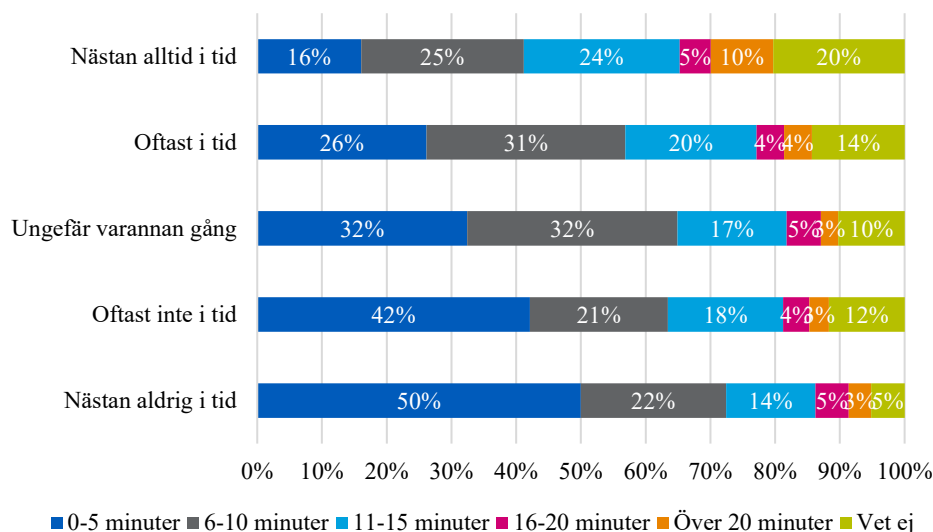
29 procent anser att det är acceptabelt med en försening på högst 5 minuter, 28 procent med en försening mellan 6 och 10 minuter, 19 procent med en försening mellan 11 och 15 minuter medan 4 procent anser att det är acceptabelt med en försening på över 20 minuter.

Det går att se vissa skillnader mellan hur många minuters försening resenärer i olika åldersgrupper anser är acceptabel, men skillnaderna är små. I genomsnitt accepterar äldre resenärer en något längre försening än vad yngre resenärer gör. Skillnaden mellan män och kvinnor är mer påtaglig. Bland männen är det 34 procent som inte accepterar en försening över 5 minuter, medan motsvarande siffra bland kvinnor är 23 procent.

Det förekommer även variationer mellan olika tågtyper. Som högst är toleransen för förseningar bland fjärrtågsresenärer, därefter pendeltågsresenärer och slutligen regionalstågsresenärer. Bland de som reser med fjärrtåg anser 26 procent att det inte är acceptabelt med en försening på över 5 minuter. Bland pendeltågsresenärer är motsvarande andel 30 procent och bland regionalstågsresenärer 36 procent. Att fjärrtågsresenärer överlag tycks vara mer toleranta för förseningar kan bero på att resor med fjärrtåg i regel sker mer sällan och i högre grad utgörs av fritidsresor. I kontrast utgörs resor med pendel- och regionalståg i högre grad av resor i vardagen, exempelvis till jobb och skola, där resenärerna oftare har en tid att hålla.

Det går även att se tydliga skillnader mellan resenärernas förseningstolerans beroende på hur de upplever tågens tidhållning.

Figur 14: Acceptabel försening uppdelat efter upplevd tidhållning.



I figur 14 har fördelningen över resenärernas förseningstolerans differentierats utifrån hur de upplever tågens tidhållning. Bland de som

upplever att tågen nästan alltid är i tid anser drygt 15 procent att det inte är acceptabelt med en försening över 5 minuter, bland de som upplever att tågen är i tid ungefär varannan gång är denna andel drygt 30 procent medan den är 50 procent bland de som upplever att tågen nästan aldrig är i tid. Det förekommer således en tydlig samvariation mellan resenärers förseningstolerans och hur ofta de upplever att tågen är i tid, där de som upplever att tågen ofta är i tid i regel har större förseningstolerans än de som upplever att tågen sällan är i tid.

5 Resealternativ

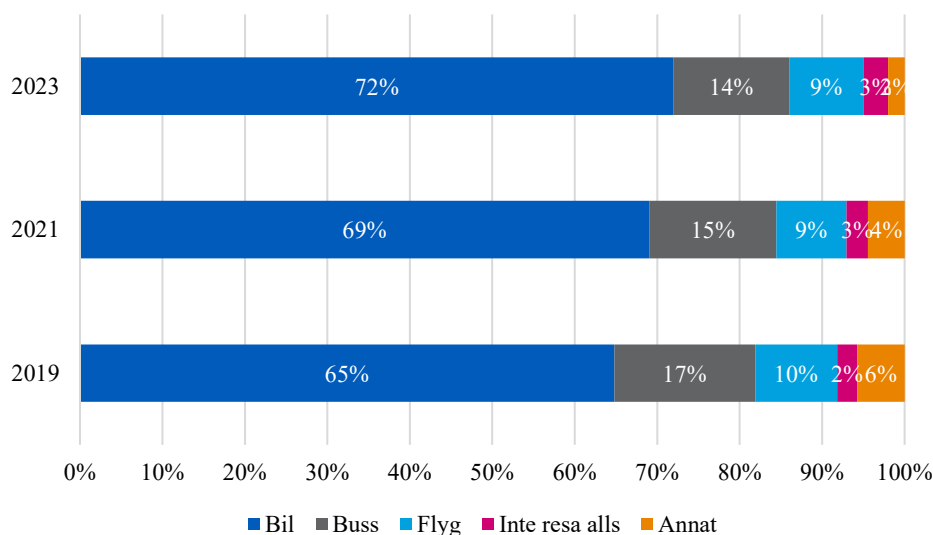
När marknaden för långväga persontransporter på järnväg öppnades 2010 togs det sista steget i den stegvisa avreglering av transportmarknaden som hade pågått sedan tidigt 1990-tal. Idag finns en utbredd konkurrens såväl inom som mellan olika trafikslag. I praktiken innebär det att resenärerna, på ett stort antal relationer, kan välja på att resa med tåg, buss, flyg eller med bil. I de resenärsundersökningar som vi genomfört under åren har vi ställt en fråga till resenärerna om vilket deras primära färdmedelsalternativ till tåget är – och så även i år.

5.1 Bilen klättrar som främsta alternativ

Merparten av resenärerna, 72 procent, anger att bilen är deras främsta alternativ till att resa med tåg. 14 procent anger att bussen är deras främsta alternativ, 9 procent att flyget är deras främsta alternativ och 3 procent att inte resa alls är deras främsta alternativ. Svartalternativen cykel, motorcykel samt annat har slagits ihop och redovisas under benämningen ”Annat”. Dessa samlar tillsammans omkring två procent av resenärerna.

Årets resultat liknar på många sätt tidigare års resultat: bilen är populärast som färdmedelsalternativ, bussen näst populärast och därefter följer flyget. Det finns också vissa skillnader: andelen som har bilen som främsta alternativ ökar och gör det främst på bekostnad av bussen samt övriga färdmedel.

Figur 15: Resenärernas primära färdmedelsalternativ till att resa med tåg.



Om man bryter ner resultatet kan man se att det finns skillnader mellan olika åldersgrupper:

- Bland resenärer i medelåldern, 40-70 år, är bilen mer populär som primärt färdmedelsalternativ än bland yngre och äldre resenärer. Fler än 3 av 4 i denna åldersgrupp ser bilen som sitt främsta alternativ.
- Resenärer över 70 år har bussen som primärt färdmedelsalternativ oftare än den genomsnittlige resenären, nästan 20 procent har det som sitt primära alternativ.
- Det är endast resenärer i åldern 20-59 år som angett att deras primära färdmedelsalternativ är cykeln. I dessa åldersgrupper är cykeln det primära färdmedelsalternativet för drygt 3 procent av resenärerna.

Bland resenärer som reser ofta med tåg är det vanligare att bussen är det primära färdmedelsalternativet än bland de som reser mer sällan. Bland de som reser med tåg varje vecka anger 30 procent att bussen är deras primära färdmedelsalternativ, motsvarande siffra för de som reser med tåg några gånger per år är 9 procent. De som reser mer sällan med tåg har istället bilen i högre grad som sitt primära färdmedelsalternativ. Nästan 80 procent av de som reser med tåg någon gång per år har bilen som främst färdmedelsalternativ, motsvarande siffra för de som reser med tåg varje vecka är knappt 50 procent.

Det finns även vissa skillnader beroende på var i landet resenärerna bor:

- I Stockholm är det en större andel än i riket som helhet som har bussen som primärt färdmedelsalternativ, 1 av 5 resenärer. Samtidigt som färre har bilen som primärt färdmedelsalternativ, omkring 3 av 5 resenärer. Detta kan sannolikt förklaras av att bilinnehavet i Stockholm är lägre än i andra delar av landet och att det finns ett stort utbud av busstrafik som kan vara ett alternativ till pendeltågstrafiken.
- I regiongruppering norr har endast 5 procent bussen som primärt färdmedelsalternativ. Istället har 60 procent bilen och nästan 30 procent flyget som primärt färdmedelsalternativ. Detta kan rimligen förklaras av att i norr görs fler tågresor över längre sträckor än i landet i övrigt och då är flyget ett konkurrenskraftigt alternativ.

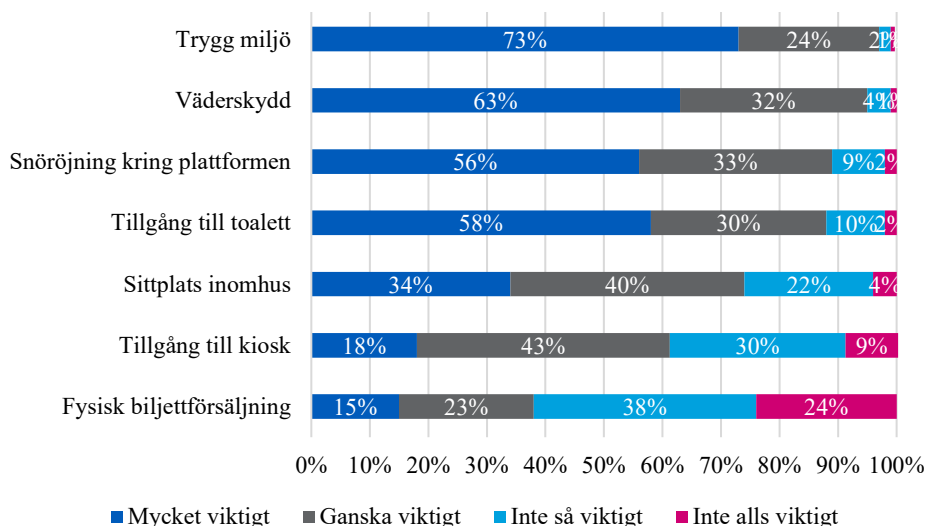
6 I väntan på tåget

Resenärers upplevelse av tågresa handlar inte bara om olika aspekter som har med tiden på tåget att göra. Resan, och upplevelsen av densamma, börjar ofta på en station eller en hållplats där resenären vistas en kortare eller längre stund innan och efter resan, och även i samband med byte. För att få en bild av hur resenärerna upplever hela resan har vi därför valt att fråga dem dels om vad de anser är viktigt när de väntar på att tågen ska gå, dels om hur de upplever att dessa aspekter fungerar.

6.1 Trygg miljö och väderskydd är viktigast i väntan på tåget

I figur 17 har olika aspekter i anslutning till tågresa rangordnats utifrån hur viktiga resenärerna anser dem vara.

Figur 16: Prioritering av olika aspekter i väntan på tågen.



Allra viktigast för resenärerna när de väntar på tåget är en trygg miljö. Hela 97 procent av resenärerna anser att det är viktigt, varav 73 procent att det är mycket viktigt och 24 procent att det är ganska viktigt. Detta är den viktigaste aspekten för alla resenärersgrupper. Vi kan dock konstatera att aspekten i klart högre grad är viktig för kvinnor än för män, 77 procent av kvinnorna anser att den är mycket viktigt, medan motsvarande siffra för männen är 61 procent. Även i 2021 års undersökning var trygg miljö den viktigaste aspekten för resenärerna, då ansåg 96 procent att det var en viktig aspekt. Jämfört med 2021 års undersökning är det en något större andel som anser att aspekten är mycket viktig. I årets undersökning kan vi se att det är lika viktigt med en trygg miljö i väntan på att tåget ska gå som med trygghet ombord på tåget.

Efter trygg miljö anser även en stor majoritet att det är viktigt med väderskydd vid stationsplattformen. Merparten av resenärerna anser även att det är viktigt med snöröjning kring plattformen, tillgång till toalett och att det finns sittplats inomhus.

Minst viktigt anser resenärerna att det är med tillgång till kiosk och att det finns fysisk biljettförsäljning. Även om tillgång till kiosk ligger nästan i botten uppger fler än hälften av resenärerna att detta är viktigt. När det gäller fysisk biljettförsäljning anser knappt 40 procent att det är viktigt. Denna siffra är intressant med tanke på att det är färre än 1 av 10 resenärer som väljer att köpa sin biljett via en fysisk kanal som exempelvis i butik eller vid en spärr.

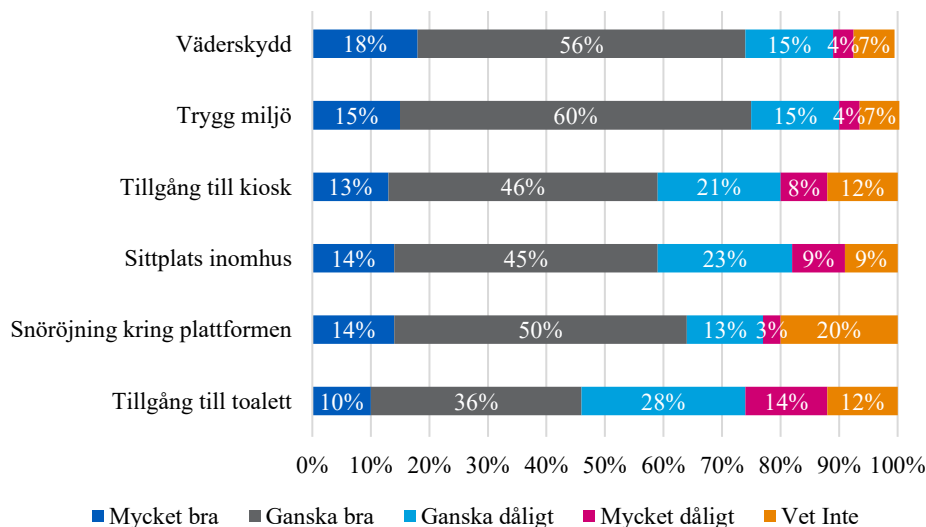
När resultatet bryts ner utifrån olika grupper av resenärer kan man se vissa skillnader:

- Äldre resenärer värderar tillgång till sittplats inomhus, tillgång till toalett, fysisk biljettförsäljning och halkbekämpning högre än vad yngre resenärer gör.
- Snöröjning och halkbekämpning värderas klart högre av resenärer i regiongruppering norr än i regiongruppering syd och Småland.
- En trygg miljö samt snöröjning och halkbekämpning värderas högre av kvinnor än av män.
- Tillgång till sittplats inomhus och fysisk biljettförsäljning värderas högre av personer med en funktionsnedsättning.

6.2 Lägre nöjdhet i väntan på tåget

Merparten av resenärerna är nöjda med hur olika aspekter fungerar i väntan på tåget. Vi kan dock konstatera att resenärerna överlag är mindre nöjda med hur det fungerar i väntan på tåget än hur det fungerar under själva resan.

Figur 17: Betyg på olika aspekter i väntan på tågen.



I figur 18 framgår att väderskydd och trygg miljö är de två aspekter som fungerar bäst i väntan på tåget. Omkring 3 av 4 resenärer anser att det fungerar bra med väderskydd, varav 18 procent anser att det fungerar mycket bra och 56 procent att det fungerar ganska bra. När det gäller trygg miljö anser 3 av 4 resenärer att det fungerar bra, varav 15 procent mycket bra och 60 procent ganska bra.

Med tanke på att aspekterna trygg miljö och tillgång till väderskydd även är de aspekter som är viktigast för resenärerna är det positivt att dessa aspekter också är de som upplevs fungera bäst.

Snöröjning kring plattformen är också en mycket viktig aspekt för resenärerna i väntan på tåget. Hela 89 procent anser att den är viktig. Samtidigt kan vi konstatera att nöjdheten bland resenärerna när det gäller just denna aspekt är klart lägre, 64 procent är nöjda med hur snöröjningen fungerar. Här finns således utrymme för förbättring och om så sker en möjlighet till fler nöjda resenärer.

Ytterligare en aspekt som är viktig för resenärerna är tillgång till toalett, 88 procent anser att det är viktigt. Här är det än färre som är nöjda. Endast 46 procent anser att den aspekten fungerar bra. Detta är en aspekt som bör prioriteras för att resenärerna ska bli mer nöjda med hur det fungerar i väntan på tåget.

7 Personer som inte reser med tåg

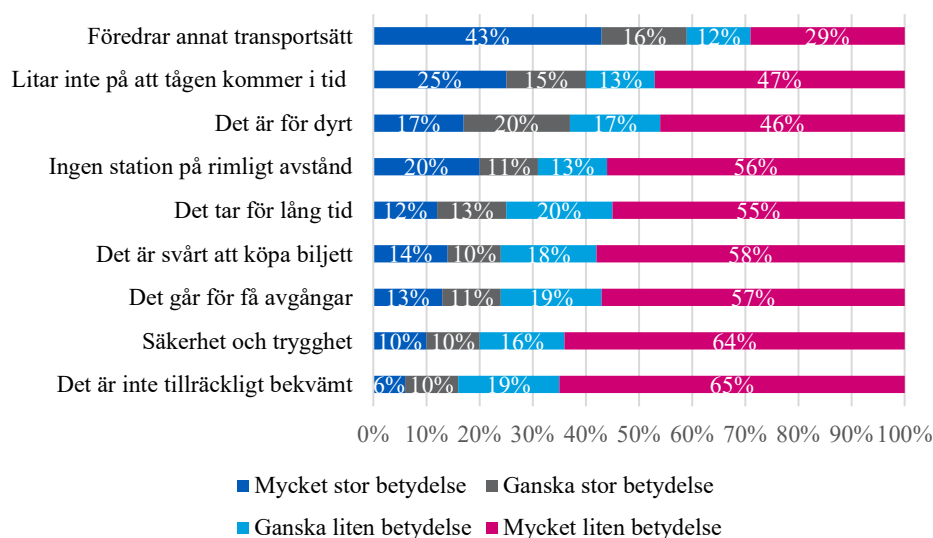
Även om denna undersökning i första hand riktar sig till de som rest med tåg är det intressant att lyfta fram de som inte rest med tåg, det vill säga icke-resenärerna. Dessa personer är potentiella framtida resenärer och därmed är det viktigt att ta reda på hur de ser på tågresandet och vad som skulle kunna få dem att välja att resa med tåg i framtiden. Detta är av stor betydelse inte minst med tanke på den politiska ambitionen om att öka det kollektiva resandet för att på så vis bidra till ett mer hållbart transportsystem.

I årets undersökning har 2 316 respondenter deltagit varav 721 var icke-resenärer. Det innebär att omkring 1 av 3 respondenter inte rest med tåg under det senaste året. Detta är en minskning jämfört med 2021 års undersökningar, då många avstod från att resa med tåg på grund av pandemin, istället är det på en liknande nivå som i undersökningen som gjordes före pandemin.

7.1 Icke-resenärer föredrar annat transportsätt

I undersökningen fick icke-resenärerna svara på varför de inte rest med tåg det senaste året. Tidigare år har respondenterna fått välja vilka de vanligaste anledningarna var att de inte rest med tåg. I år fick respondenterna gradera de olika faktorerna på en skala 1 till 4. På detta sätt får vi en bättre bild av hur stor betydelse de olika faktorerna har. Detta innebär dock att vi har något mer begränsade möjligheter att jämföra med tidigare år.

Figur 18: Anledning till att icke-resenärer inte rest med tåg.



Den klart främsta anledningen till att icke-resenärer väljer att inte resa med tåg är att man föredrar ett annat transportsätt. 43 procent anger att det har mycket stor betydelse och 16 procent att det har ganska stor betydelse. Oavsett åldersgrupp är det tydligt att tåget väljs bort på grund av att man föredrar ett annat transportsätt. Bland yngre är det en något större andel än bland äldre som anger att de väljer bort tåget på grund av att de föredrar ett annat transportsätt.

Det är även många som väljer bort tåget på grund av de inte litar på att tåget ska komma i tid. 25 procent anger att det har mycket stor betydelse och 15 procent att det har ganska stor betydelse. Dessa siffror stärker tidigare resonemang om att tågens punktlighet har stor betydelse för hur människor upplever tågresandet.

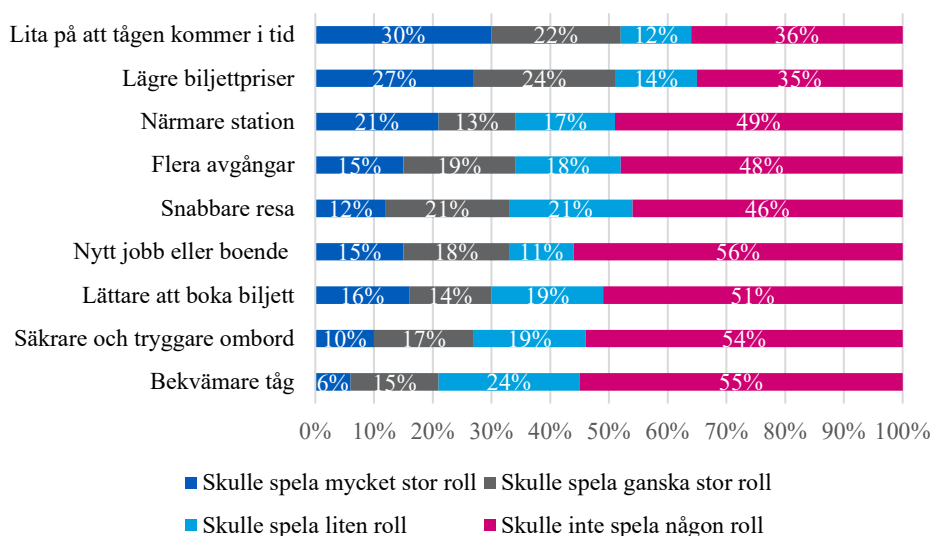
Vidare anger knappt 40 procent att en viktig anledning till att de inte reser med tåg är att det är för dyrt. Denna anledning är vanligare bland yngre än bland äldre.

Endast 25 procent anger att tidsaspekten har en ganska eller mycket stor betydelse medan 55 procent anger att aspekten har mycket liten betydelse. När det gäller denna aspekt går det att se vissa skillnader mellan olika grupper. I åldersgrupperna 30 till 60 år anger 30 procent att denna aspekt haft mycket eller ganska stor betydelse. För icke-resenärer över 60 år verkar tidsaspekten vara mindre viktig, då enbart 20 procent anger att den är ganska eller mycket viktig.

7.2 Tåg i tid och lägre priser skulle få fler att resa med tåg

Icke-resenärerna fick sedan ange vad som skulle kunna få dem att resa med tåg i framtiden. Även denna fråga har ställts på ett annorlunda sätt än i tidigare undersökningar. Tidigare år har de fått välja vad som skulle få dem att resa mer med tåg. I årets undersökning fick de istället gradera olika faktorerens betydelse på en skala 1 till 4.

Figur 19: Faktorer som skulle få fler icke-resenärer att resa med tåg.



I figur 19 framgår att det framförallt är två aspekter som skulle kunna få icke-resenärer att välja tåget: att kunna lita på att tågen kommer i tid och lägre biljettpriser. Mer än hälften anger att ett lägre biljettpris skulle kunna få dem att resa med tåg. 27 procent anger att det skulle spela mycket stor roll och 24 procent att det skulle spela ganska stor roll. När det gäller att kunna lita på att tågen kommer i tid anger 30 procent att det skulle spela mycket stor roll och 22 procent att det skulle spela ganska stor roll för deras vilja att resa med tåg. Det är framförallt dessa två aspekter företagen behöver lägga fokus på för att dagens icke-resenärer i framtiden ska kunna tänka sig att välja tåget. Tåg i tid och prisvärdhet är också två aspekter som en stor andel av resenärerna anser är viktiga men som de samtidigt är missnöjda med. Därmed två aspekter som behöver förbättras både för att öka nuvarande resenärers nöjdhet, men även för att locka framtida resenärer.

Övriga aspekter tycks påverka dem i klart lägre grad. Drygt en tredjedel av icke-resenärerna skulle vara mer intresserade av att resa med tåg om det bodde närmare en station, ungefär lika många skulle påverkas om det fanns fler avgångar, om resan var snabbare eller om det fick ett nytt jobb eller boende. Det är än färre som uppger att de skulle påverkas om det var säkrare och tryggare ombord eller om tågen var bekvämare. I någon mån bidrar

dessa aspekter men det är knappast hit företagen främst bör rikta sin uppmärksamhet för att öka tågens konkurrenskraft.

8 Slutsatser

I detta avslutande avsnitt presenteras ett antal slutsatser utifrån undersökningens resultat. En övergripande slutsats är att en majoritet av resenärerna är nöjda med hur det fungerar att resa med tåg. Omkring 8 av 10 resenärer är ganska eller mycket nöjda med hur tågresandet fungerar på totalen och merparten är nöjda med hur resans olika delar fungerar. Det visar att trenden med överlag nöjda resenärer håller i sig.

Jämfört med tidigare års undersökningar kan vi konstatera att det finns större likheter med resultaten i 2019 års undersökning än med den som gjordes under pandemin. Det gäller exempelvis graden av nöjdhet och upplevelsen av punktlighet.

Det är även viktigt att uppmärksamma att drygt 2 av 10 resenärer inte är nöjda med hur det fungerar att resa med tåg. Resenärerna är särskilt missnöjda med hur aspekterna biljettpris, punktlighet och störningsinformation fungerar. Även om järnvägsbranschen har ett stabilt förtroende bland många resenärer finns det fortsatt flera aspekter som kan bli bättre. De aspekter som är allra viktigast att prioritera i arbetet med att förbättra resenärernas nöjdhet är tågens punktlighet, störningsinformation och biljettpriset. Aspekterna tåg i tid och biljettpris är också det som icke-resenärerna rankar högst när de anger vad som skulle kunna få dem att resa med tåg i framtiden. Genom att förbättra dessa aspekter är det således möjligt att öka nuvarande resenärers nöjdhet, men även att locka framtida resenärer.

8.1 Människor väljer återigen tåget men inte lika ofta

I 2021 års undersökning kunde vi konstatera en kraftig nedgång av tågresandet jämfört med undersökningen som gjordes dessförinnan. Samtidigt pekade resultaten på att detta till stor del berodde på orsaker kopplade till pandemin och att en snabb återhämtning troligen var att vänta när smittspridningen klingat av och restriktionerna hävts. När denna undersökning genomfördes hade lite mer än ett år gått sedan restriktionerna hävdes och en återgång till det normala kunde påbörjas.

Utifrån resultaten i årets undersökning råder det inga tvivel om att det har skett en återhämtning av resandet sedan dess och att många av dem som avstod från att resa med tåg under pandemin nu har återgått till att göra det. 2 av 3 respondenter uppgav att de hade rest med tåg under det senaste året, vilket är en dubbling jämfört med 2021 års undersökning. Detta innebär att andelen resenärer är lika hög som före pandemin. Vid en närmare granskning av resultaten framgår dock att det finns en tydlig skillnad i resandet före respektive efter pandemin. Andelen som reser med tåg regelbundet, det vill säga flera gånger per månad, är klart lägre i årets

undersökning än i den som gjordes före pandemin. Skillnaden är allra tydligast för resor med fjärrtåg, men gäller även för resor med pendel- och regionalståg.

Även om andelen resenärer återgått till liknande nivåer som före pandemin, reser dessa således inte lika ofta som de gjorde tidigare. Att människors resmönster förändrats i spåren av pandemin är inte helt oväntat. Under pandemin tvingades vi till olika beteendeförändringar, exempelvis att arbeta hemifrån. Dessa beteendeförändringar lever i viss mån fortfarande kvar. Även om det till viss del skett en återgång till kontoren är det fortsatt vanligt med distansarbete. Därtill är det fortsatt vanligt med olika digitala möten och andra digitala sammankomster. Detta har inneburit att behovet av att resa med tåg, såväl i arbetet som privat, minskat, vilket lett till andra resmönster än förr.

Som sagt hade enbart drygt ett år gått sedan restriktionerna hävdades när denna undersökning genomfördes. Det är därför svårt att säga om de förändringar vi ser i denna undersökning kommer att bestå eller inte. Oavsett vilket, är det viktigt att fortsatt följa utvecklingen av människors resmönster. Kunskap om detta är nödvändigt för att kunna skapa en bild av resenärernas behov och därigenom vad som krävs för att tillhandahålla en tågtrafik som motsvarar deras förväntningar.

8.2 Bilden av punktlighet överensstämmer inte med verkligheten

Av resultaten framgår att det finns en diskrepans mellan hur resenärerna upplever tågens punktlighet och vad statistiken säger om densamma. Enligt den officiella statistiken är omkring 9 av 10 framförda tåg i tid. Samtidigt upplever enbart 6 av 10 resenärer att tågen oftast eller nästan alltid är i tid. Således tycks resenärerna uppleva att tågen är i tid mer sällan än vad de faktiskt är.

Att resenärer och statistik säger olika saker kan bero på ett flertal orsaker. Svårigheterna att jämföra ett statistiskt objektivet mått, såsom punktlighet, med människors subjektiva upplevelser kan vara en av dem. Det kan också bero på att resenärernas uppfattning av ett tåg i tid skiljer sig från den faktiska definitionen av ett tåg i tid. Som resenär kan man förvänta sig att tågen ska avgå och anlända på det klockslag som finns angivet i tidtabellen. I statistiken är däremot ett tåg försenat först om det anländer till slutstation mer än fem minuter efter tidtabell. Ytterligare en orsak kan vara att måttet för punktlighet, snarare än att mäta andelen resenärer i tid, mäter andelen tåg i tid. Eftersom förseningar i högre grad inträffar när belastningen på järnvägsnätet är stor får det till effekt att punktlighetsmättet i genomsnitt överskattar andelen resenärer i tid.

I årets undersökning har vi frågat resenärerna om hur många minuters försening de anser är acceptabelt. Detta är information som adderar ytterligare en dimension till frågeställningen. Av svaren framgår tydligt att hur resenärerna upplever punktligheten i stor utsträckning även beror på deras förseningstolerans. Bland de som ansåg att det inte var acceptabelt med en försening på över 5 minuter upplevde strax över hälften att tågen ofta eller nästan alltid var i tid. Medan motsvarande bland de som ansåg att det var acceptabelt med försening på mellan 11 och 15 minuter var närmare 70 procent. Med andra ord upplever resenärer med hög förseningsstolerans att tågen är i tid oftare än de med låg förseningstolerans.

Även om det är svårt att fastställa varför denna diskrepans existerar är det viktigt att komma till insikt om att den existerar och vad innebörden av den kan bli. Som vi konstaterat i denna undersökning är en av de viktigaste faktorerna för att fler ska resa med tåg i framtiden ett ökat förtroende för järnvägen. Det är viktigt att kunna lita på att man kommer fram som planerat, vilket en stor del av icke-resenärerna inte känner att de kan göra. I och med att den faktiska punktligheten inte nödvändigtvis speglar hur resenärerna upplever den är det i det fortsatta arbetet med att stärka järnvägens attraktionskraft, utöver direkt punktlighetshöjande åtgärder, även viktigt med åtgärder som tar sikte på resenärernas bild av punktligheten.

8.3 Digitala biljettköp snart enda möjligheten

Under de år som denna undersökning genomförts har vi sett hur en allt större andel av resenärerna främst gör sina biljettköp via digitala kanaler. Utvecklingen har gått i en rasande fart. 2017 köpte 62 procent främst sina biljetter via digitala kanaler, 2023 köper över 90 procent oftast sina biljetter på detta sätt. Köpen görs framförallt via olika mobilappar men även på webbplatser. Detta är en utveckling som lär välkomnas av företagen. Många företag marknadsför dessa kanaler som deras primära försäljningskanaler då det är det mest kostnadseffektiva sättet för dem att sälja biljetter.

Med detta sagt finns det fortsatt resenärer som föredrar att göra sina biljettköp via fysiska kanaler, såsom i butiker, vid spärren eller i en biljettautomat. Exempelvis väljer äldre resenärer oftare än genomsnittsresenären att köpa sina biljetter på detta sätt. I takt med att tåg företagen satsat allt mer på de digitala kanalerna har de även valt att kraftigt minska resenärernas möjligheter att köpa biljetter via fysiska kanaler. Detta märks på flera sätt. SJ har under de senaste åren succesivt minskat på antalet biljettautomater och hösten 2023 togs SJ:s sista biljettautomater ur drift. Det är fortsatt möjligt att köpa en biljett via en butik som agerar som återförsäljare, men detta innebär oftast merkostnader för resenären i form av en administrationsavgift.

Utvecklingen med allt större fokus på digitala biljettköp och allt färre fysiska biljettkanaler är både självklar och given men även oroande för en del resenärer. Även om en stor majoritet föredrar de digitala kanalerna och upplever att det är enkelt att köpa en biljett finns både resenärer som skulle föredra en fysisk kanal och de som upplever att det är ganska svårt att köpa en tågbiljett. Bland de som upplever att det är svårt att köpa en biljett är det många som upplever de digitala köpen som är utmanade, bland annat på grund av komplicerade tekniska lösningar och dåliga sökfunktioner.

Det råder inga tvivel om att den digitala utvecklingen kommer att fortsätta. Säkerligen kommer andelen som väljer att köpa sin biljett via digitala kanaler att öka och lika säkert kommer nya digitala lösningar att dyka upp. Ett medskick till företagen är att det är viktigt att ha alla resenärer för ögonen när de digitala kanalerna byggs och utvecklas. Det är även viktigt att det finns alternativ för dem som upplever att appar och webbplatser är komplicerade och hellre köper fysiska biljetter. Det finns annars en risk för att tågresors tillgänglighet försämras för vissa grupper av resenärer.

8.4 Priset påverkar både resenärer och icke-resenärer

Priset är en aspekt som spelar en avgörande roll för såväl resenärer som icke-resenärer. Hela 93 procent av resenärerna anser att priset är en viktig aspekt. Samtidigt är det den aspekt som resenärerna är allra mest missnöjda med. Bland icke-resenärerna anger fler än hälften att lägre biljettpriser skulle kunna få dem att välja att resa med tåg i framtiden. Detta indikerar att lägre biljettpriser inte bara har potential att öka de nuvarande resenärernas nöjdhet utan även att locka dagens icke-resenärer att välja tåget i framtiden.

Under de senaste åren har dock inte prisutvecklingen gått i den riktning som resenärerna och även icke-resenärerna sannolikt skulle önska. Priset för att resa med tåg har gått upp, inte minst vad gäller långväga resor. Under 2022 ökade prisindex för järnvägsresor med 18,5 procent. Effekten av detta stärks av den skett i tid med allmänt stora prisökningar och när många fått allt svårare att få pengarna att räcka till. I årets undersökning ser vi dessutom att andelen som upplever att det är prisvärt att resa med tåg har minskat jämfört med både 2019 och 2021 års undersökningar. Detta beror sannolikt delvis på ökade biljettpriser men även en, generellt sett, ökad priskänslighet bland resenärerna.

För att bibehålla och allra helst öka järnvägens konkurrenskraft är det viktigt att tågbranschen tar med sig dessa resultat om prisets betydelse för både resenärer och icke-resenärer.



**TRANSPORT
STYRELSEN**

transportstyrelsen.se
telefon 0771-503 503